

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA: SATU KAJIAN
KE ATAS EJEN PENGHANTARAN DI KOMPLEKS KASTAM BUKIT KAYU
HITAM

Oleh

AZNIRA BINTI ZAKARIA

Tesis ini diserahkan kepada Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat keperluan Ijazah Sarjana Sains
(Pengurusan) Universiti Utara Malaysia



Othman Yeop Abdullah
Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

AZNIRA BINTI ZAKARIA (813287)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA: SATU KAJIAN KE ATAS EJEN
PENGHANTARAN DI KOMPLEKS KASTAM BUKIT KAYU HITAM**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **ZULKUFLI AZIZ**
(Name of Supervisor)

Tandatangan :
(Signature)

Tarikh : **24 JUNE 2014**
(Date)

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam membentangkan kertas penyelidikan ini, bagi memenuhi sebahagian syarat untuk ijazah lanjutan Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh secara bebas membenarkan sesiapa sahaja untuk memeriksa. Saya juga bersetuju bahawa penyelia saya atau, jika ketiadaan beliau, Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, diberi kebenaran untuk membuat salinan kertas penyelidikan ini dalam sebarang bentuk, sama ada secara keseluruhannya atau sebahagian, bagi tujuan kesarjanaan. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau kegunaan kertas penyelidikan ini sama ada sepenuhnya atau sebahagian daripadanya bagi tujuan keuntungan kewangan, tidak dibenarkan kecuali setelah mendapat kebenaran secara bertulis. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberi kepada saya dan Universiti Utara Malaysia dalam sebarang kegunaan sarjana terhadap sebarang petikan daripada kertas penyelidikan saya.

Sebarang permohonan untuk salinan menggunakan mana-mana bahan dalam kertas penyelidikan ini, sama ada sepenuhnya atau sebahagiannya hendaklah dialamatkan kepada:

**Dekan
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman**

ABSTRAK

Kajian ini menilai tahap kepuasan kerja dan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam, Kedah. Kajian ini juga ingin menilai perhubungan di antara dimensi-dimensi kepuasan kerja dan prestasi kerja serta mengenal pasti dimensi-dimensi penting yang mempengaruhi tahap kepuasan kerja mereka. Responden dalam kajian ini terdiri daripada 80 orang ejen penghantaran yang bertugas di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam yang mewakili hampir 38 buah syarikat logistik di sekitarnya. Data yang diperoleh telah diproses dengan menggunakan perisian “*Statistical Packages for Social Science* “ versi 20.0. Data-data telah dikumpul melalui pengedaran borang soal selidik dan alat kajian berdasarkan *Job Descriptive Index* (JDI) telah digunakan. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menilai tahap prestasi kerja dan kepuasan kerja berdasarkan demografi responden. Manakala analisis inferensi ANOVA, korelasi Pearson dan Regresi Berganda digunakan untuk menguji hipotesis yang dibentuk. Dapatan kajian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan antara prestasi kerja berdasarkan faktor demografi. Di samping itu, terdapat juga hubungan yang signifikan di antara dimensi-dimensi kepuasan kerja terhadap prestasi kerja. Hasil kajian juga mendapati bahawa kepuasan kerja mempengaruhi prestasi kerja sebanyak 47.1%. Kesimpulannya, dapatan kajian ini mendapati dimensi kepuasan kerja mempengaruhi prestasi kerja di kalangan ejen penghantaran.

ABSTRACT

This study evaluated the level of job satisfaction and job performance among employees in the forwarding agent at Customs Bukit Kayu Hitam, Kedah. This study also want to evaluate the relationship between the dimensions of job satisfaction and job performance as well as identifying important dimensions that influence their job satisfaction. Respondents in this study comprised of 80 forwarding agents are working in Bukit Kayu Hitam Customs, which represents nearly 38 logistics companies in the vicinity. The data was analyzed using the software " Statistical Packages for Social Science " version 20.0 . The data were collected through the distribution of questionnaires and survey tool based Job Descriptive Index (JDI) was used. Descriptive analysis techniques used to evaluate the performance of job satisfaction based on the demographics of the respondents. While the inferential analysis ANOVA, Pearson correlation and multiple regression was used to test hypotheses formed. The results showed that there was no difference between the performance of the work based on demographic factors. In addition, there was also a significant relationship between the dimensions of job satisfaction on job performance. The study also found that job satisfaction influence job performance by 47.1 %. In conclusion, this study found that the dimensions of job satisfaction can influence job performance among forwarding agents.

PENGHARGAAN



Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan keizinan-Nya jua maka terhasil kertas penyelidikan ini mengikut jadual seperti yang ditetapkan sebagai memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia.

Di kesempatan ini, pertamanya saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada En. Zulkufli Bin Aziz selaku penyelia kertas penyelidikan ini yang telah banyak memberi tunjuk ajar serta bimbingan kepada saya dalam usaha menyiapkan kertas penyelidikan ini. Sesungguhnya apa yang diperoleh amat besar nilainya yang tidak akan saya lupakan.

Untuk ibu bapa tercinta, Puan Noorini Binti Saad dan En Zakaria Bin Hamid serta adik-beradik yang disayangi, Arzuwan, Nuratikah, Nurnabilah dan Muhammad Nabil, segala pengorbanan dan sokongan yang diberikan sepanjang tempoh tugas ini dilaksanakan adalah sangat-sangat dihargai. Hanya tuhan sahaja yang dapat membalasnya.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua rakan-rakan Sarjana Sains Pengurusan yang telah banyak bekerjasama dan memberikan bantuan serta nasihat sepanjang pengajian ini dilaksanakan. Semoga kita akan beroleh kejayaan seterusnya dan hubungan ini diharapkan akan kekal selamanya.

Akhir sekali terima kasih diucapkan kepada responden-responden yang terlibat dalam kajian saya ini dan juga semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung. Hanya Allah S.W.T sahaja yang mampu membalas segala jasa baik yang kalian berikan.

KANDUNGAN

	HALAMAN
PERAKUAN KERTAS PROJEK	ii
KEBENARAN MENGGUNA	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI RAJAH	xi
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI LAMPIRAN	xiv
SENARAI SINGKATAN	xv
BAB 1 PENGENALAN	
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Penyataan Masalah	4
1.3 Persoalan Kajian	6
1.4 Objektif Kajian	7
1.5 Kepentingan Kajian	7
1.6 Skop Kajian	8
1.7 Kesimpulan	9
BAB 2 ULASAN KARYA	
2.1 Pengenalan	10
2.2 Kepuasan Kerja	10
2.3 Dimensi Kepuasan Kerja	15

2.3.1	Kerja Itu Sendiri	15
2.3.2	Gaji	17
2.3.3	Penyelia	18
2.3.4	Rakan Sekerja	18
2.4	Prestasi Kerja	19
2.5	Teori yang Berkaitan dengan Kepuasan Kerja	21
2.6	Rumusan	24
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pengenalan	25
3.2	Rangka Kerja Kajian	25
3.3	Hipotesis	27
3.4	Reka Bentuk Kajian	28
3.5	Instrumen Kajian	29
3.6	Pengumpulan Data	31
3.7	Populasi dan Persampelan Kajian	32
3.8	Prosedur Pengumpulan Data	32
3.9	Teknik Analisis Data	33
3.9.1	Statistik Deskriptif	34
3.9.2	Statistik Inferensi	35
3.10	Ujian Rintis	35
3.11	Ujian Kebolehpercayaan Kajian Sebenar	36
3.12	Rumusan	38

BAB 4 ANALISIS DATA

4.1 Pengenalan	39
4.2 Ujian Normaliti	39
4.3 Demografi Responden	42
4.3.1 Umur	42
4.3.2 Bangsa	43
4.3.3 Status Perkahwinan	44
4.3.4 Tempoh Berkhidmat	45
4.4 Kepuasan Kerja	46
4.5 Prestasi Kerja	47
4.6 Pengujian Hipotesis	48
4.7 Rumusan	59

BAB 5 PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan	60
5.2 Perbincangan Penemuan Kajian	60
5.2.1 Ciri-ciri Demografi	60
5.2.2 Perbezaan Bagi Faktor Prestasi Kerja Berdasarkan Demografi	61
5.2.3 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja	63
5.2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja	64
5.3 Rumusan Kajian	65
5.4 Limitasi Kajian	67

5.5 Cadangan Kajian	67
5.6 Cadangan Penyelidikan Akan Datang	68
RUJUKAN	70
LAMPIRAN	76

SENARAI RAJAH

	HALAMAN
Rajah	
2.1 Kepentingan Hubungan dengan Rakan Sekerja	19
3.1 Kerangka Konseptual Kajian	26
4.1 Taburan Normal bagi Prestasi Kerja	40
4.2 Taburan Normal bagi Kerja Itu Sendiri	41
4.3 Taburan Normal bagi Gaji	41
4.4 Taburan Normal bagi Penyelia	41
4.5 Taburan Normal bagi Rakan Sekerja	42

SENARAI JADUAL

	HALAMAN
Jadual	
3.1 Dimensi Kepuasan Kerja dan Nombor Item	30
3.2 Dimensi Prestasi Kerja dan Nombor Item	31
3.3 Recode Item Negatif	33
3.4 Nilai Korelasi Dan Kekuatan Hubungan	35
3.5 Nilai Cronbach Alpha	37
3.6 Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	37
4.1 Taburan Umur Keseluruhan	43
4.2 Taburan Bangsa Keseluruhan	44
4.3 Taburan Status Perkahwinan Keseluruhan	45
4.4 Taburan Tempoh Berkhidmat Keseluruhan	45
4.5 Analisis Min Dan Sisihan Piawai Bagi Dimensi Kepuasan Kerja	46
4.6 Nilai Purata Pemboleh Ubah Tahap Prestasi Kerja Berdasarkan Item	47
4.7 Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Umur	49
4.8 Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Bangsa	49
4.9 Hasil T-Test Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Status Perkahwinan	50
4.10 Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Tempoh Berkhidmat	51
4.11 Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Kerja Itu Sendiri Dengan	

	Prestasi Kerja	53
4.12	Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Gaji Dengan Prestasi Kerja	54
4.13	Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Penyelia Dengan Prestasi Kerja	55
4.14	Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Rakan Sekerja Dengan Prestasi Kerja	56
4.15	Ujian Penilaian Model Regresi	57
4.16	Ujian Penentu Ramalan Prestasi Kerja	58

SENARAI LAMPIRAN

		HALAMAN
Lampiran		
1	Borang Soal Selidik	76
2	Senarai Nama Syarikat yang Terlibat	81
3	Salinan Surat Permohonan	82
4	Ujian Rintis	83
5	Ujian Kebolehpercayaan Sebenar	85
6	Ujian Normaliti	87
7	Demografi Responden	97
8	Analisis Min dan Sisihan Piawai	99
9	Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Umur	102
10	Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Bangsa	103
11	Hasil T-Test Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Status Perkahwinan	104
12	Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Tempoh Berkhidmat	105
13	Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja	106
14	Ujian Regresi Berganda Antara Dimensi Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja	108

SENARAI SINGKATAN

KN	-	Kontena Nasional
3PL	-	Third Party Logistics
UPEN	-	Unit Perancang Ekonomi Negeri
ICQ	-	Imigresen, Kastam dan Kuarantin
JDI	-	Job Descriptive Index
SPSS	-	Spesial Package for the Social Statistic

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Pada era globalisasi kini bidang logistik bukan lagi merupakan suatu perkara yang baru. Perkembangan pesat yang berlaku dalam industri logistik di Malaysia telah menyumbang kepada peningkatan hasil ekonomi negara sejak awal penglibatannya dalam industri ini. Industri kontena diperkenalkan di Malaysia selepas lebih 15 tahun ia berkembang di Amerika Syarikat iaitu pada tahun 1971. Kontena Nasional (KN) yang ditubuhkan pada 26 Ogos 1971 merupakan peneraju industri logistik di Malaysia, yang bertujuan untuk meningkatkan keupayaan logistik negara. Sehingga kini perkembangan industri logistik sangat memberangsangkan dan ini terbukti apabila KN yang pada awal penglibatan operasinya pada 1 Disember 1971 di Pelabuhan Klang yang hanya mempunyai sebuah jentera pengangkut utama dan tiga treler telah mampu menawarkan perkhidmatan logistik pihak ketiga (3PL) (Mona, 2010).

Seiring dengan perkembangan industri logistik di Malaysia, transformasi ke arah yang lebih positif adalah amat penting bagi memenuhi aspirasi negara dan menyokong peralihan ekonomi. Oleh yang demikian, Datuk Mukhriz Mahathir yang merupakan Menteri Besar Kedah telah giat berusaha untuk mentransformasikan ekonomi negeri. Selaras dengan slogan “Kedah Aman, Makmur” proses transformasi yang dijalankan ialah mewujudkan peluang pekerjaan, menjana ekonomi setempat dan meningkatkan hasil secara berterusan. Pelbagai strategi telah disusun rapi bagi mencapai sasaran itu,

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Rujukan

- Ashfaq Ahmed & Muhammad Ramzan. (2013). Effect of job stress on employees job performance a study on banking sector of Pakistan. *Journal of Business and Management*, 11(6), 61-68.
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Azizi Ahmad Sarkawi. (2009). Hubungan antara Faktor Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik Dengan Prestasi Kerja: Kajian Di Kalangan Pegawai Tentera Laut Di Raja Malaysia. *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Behling, O., Labovitz, G., & Kosmo, R. (1968). The Herzberg controversy: A critical reappraisal. *Academic of Management Journal*, 11(1), 99-108.
- Bernama. (2011, Ogos 10), Pembesaran ICQ Bukit Kayu Hitam telan kos RM260j. *Utusan Online*. Diambil daripada http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2011&dt=0810&pub=Utusan_Malaysia&sec=Terkini&pg=bt_08.htm
- Brunetto, Y. & Farr-Wharton, R. (2002). Using social identity theory to explain the job satisfaction of public sector employees. *International Journal Public Sector Manage*, 15(7), 534-551.
- Cabrita, J & Perista, H. (2007). Measuring job satisfaction in surveys – Comparative analytical report. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43. 313-333.
- Chuan, C. L. (2006). Sample saiz estimation using Krejcie and Morgan and Cohen Statistical Power Analysis: A Comparison. *Journal Penyelidikan IPBL*, 7. 78-86.

- Cook, A. L. (2008). Job satisfaction and job performance is the relationship spurious? *Master Thesis*. Texas A&M University.
- Edaham Ismail. (2009). Peranan Iklim Organisasi dan Ciri Personaliti Terhadap Prestasi Kerja. *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia, Sintok: Kedah.
- Eugene Mahalingam. (2013, Februari 9). Salary vs job satisfaction: Money a motivator but not the most important element. *The Star*.
- Ewen, R. (1964). Some determinants of job satisfaction: A study of the generality of Herzberg's theory. *Journal of Applied Psychology*, 48(3), 161-163.
- Ferris, D. L., Lian, H., Brown, D. J., Pang, F. X. J., & Keeping, L. M. (2010). Self-Esteem and Job Performance: The Moderating Role of Self-Esteem Contingencies. *Personel Psychology*.
- Frye, M. B. (2004). Equity-based compensation of employees. Firm performance and determinants. *J. Finan. Res.* 27(1), 31-54.
- Funmilola, O. F., Sola, K. T., & Olusola, A. G. (2013). Impact of job satisfaction dimension on job performance in a small and medium enterprise in Ibadan, South Western, Nigeria. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(11), 509-521.
- Hisham Azlin Zainun. (2013). Pengaruh Kepelbagaian Kemahiran (Multi-Skilling) Terhadap Prestasi Kerja Kakitangan Sokongan Kementerian Pertahanan. *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah
- Hunter, J. E. & Hunter, R. F. (1984). Validity and utility of alternative predictors of job performance. *Psychological Bulletin*, 96. 72-98.
- Hsiow., L. H., Liang., C. H. & Kuo., J. S. (2004). Work stress and job performance in the hi-tech industry: a closer view for vocational education. *World Transactions on Engineering and Technology Education*, 3(1). 147-150.

- Jalayer Khalilzadeh, Giacomo Del Chiappa, Jafar Jafari & Hamid Zargham Borujeni. (2013). Methodological approaches to job satisfaction measurement in hospitality firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(6), 865-882.
- Karimi, S. (2008). Affecting job satisfaction of faculty members of Bu-Ali Sina University, Hamaden, Iran. *Scientific & Research Quarterly Journal of Mazandaran University*, 23(6), 89-104.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., Henrica, C. W. & Allard, J. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. *Master and PhD Thesis*. American College of Occupational and Environmental Medicine.
- Mahmoud Manafi, Reza Gheshmi, & Roozbeh Hojabri. (2012). The impact of different job dimensions toward job satisfaction and tendency to leave: A study of pharmaceutical industry in Iran. *International Journal of Business and Social Science*, 3(1). 183-191.
- Mohd. Shariza Abdullah. (2013, Ogos 14), Usaha Transformasi Ekonomi Kedah. *Utusan Online*. Diambil daripada http://www.utusan.com.my/utusan/Utara/20130814/wu_01/Usaha-transformasi-ekonomi-Kedah
- Mona Ahmad. (2010, Ogos 26), Kontena Nasional Terajui Industri Logistik Negara. *Berita Harian Online*. Diambil daripada <http://www.bharian.com.my/articles/KontenaNasionalterajuiindustrilogistiknegara/Article/>
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C. & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71-83.
- Moynihan, D. P. & Pandey, S. K. (2007). Finding Workable Levers over Work Motivation Comparing Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational

Commitment. Universiti of Wisconsin-Madison, the University of Kansas, Lawrence.

Noor Asyikin Shamsuri (2004). Organizational Justice as a Determinant of Job Satisfaction and Organizational Commitment: a study among lecturers and assistant registrars in Universiti Utara Malaysia. *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.

Nozri Senawi. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi dan Personaliti Terhadap Konflik Kerja: Satu Kajian ke atas Anggota Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Angkatan Tentera Malaysia (ATM). *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah

Ojokuku, R. M. & Sajuyigbe, A. S. (2009). "Effect of Pay Satisfaction Dimensions on Job Performance in Selected Tertiary Institution in Osun State, Nigeria". *African Journal Institute and Development (AJID)*. 49(1&2), 86-95.

Okpara, J. O. (2004). Personel characteristic as predictors of job satisfaction. An exploratory study of IT managers in a developing. *Inform. Technol. People*, 17(3), 327-338.

Petty, M. M., McGee, G. W., Gail, D. E., & Cavender, J. W. (1984). A meta-analysis of the relationship between individual job satisfaction and individual performance. *Academy of Management Review*, 9(4), 712-721.

Perry, J. L., Mesch, D., & Paarlberg, L (2006). Motivating Employees in a New Governance Era: The Performance Paradigm Revisited. *Public Administration Review*, 66(4).

Rashid, S., Rab, N. L., Anam, I., Hafizah, H. N., Shireen, M., & Somia, Y. (2013). Factors Influencing Job Satisfaction of Employees in Telecom Sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 16(11), 1476-1482.

- Rast, S. & Tourani, A. (2012). Evaluation of employee's job satisfaction and role of gender difference: An empirical study at airline industry in Iran. *International Journal of Business and Social Science*, 3(7), 91-100.
- Rose, M. (2001). Disparate Measure in the Workplace. Quantifying Overall Job Satisfaction. Paper presented at 2001 BHPS research conference. Clochester.
- Roshan Thiran. (2013, Februari 9). Salary vs job satisfaction: Money a motivator but not the most important element. *The Star*.
- Rubina Kazmi, Shehla Amjad & Delawar Khan (2008). Occupational stress and its effect on job performance a case study of medical house officers of district abbotabad. *Journal Ayub Meddical College Abbottabad*, 20(3), 135-139.
- Saifuddin Khan Saif, Allah Nawaz, Farzand Ali Jan & Muhammad Imran Khan. (2012). Synthesizing the theories of job satisfaction across the culture / attitudinal dimentions. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1382-1396.
- Sajuyigbe, A. S., Olaoye, B. O. & Adeyemi, M. A. (2013). Impact of Reward on Employees Performance in a Selected Manufacturing Companies in Ibadan. *International Journal of Arts and Commerce*, 2(2).
- Salmiah Mohamad Amin. (2004). Hubungan antara Kompetensi Pekerja dan Prestasi Kerja di Kalangan Kakitangan Agensi Kerajaan Elektronik. *Unpublished PhD Thesis*. Universiti Utara Malaysia Sintok: Kedah.
- Sarwar, S. & Abugre, J. (2013). The influence of Reward and Job Satisfaction on Employees in the Service Industry. *The Business & Management Review*, 3(2), 23-32.
- Schwab, D. P., & Cummings, L. L. (1970). Theories of performance and satisfaction: A review. *Industrial Relationship*, 9, 408-430.
- Sekaran. U. (2003). Research Method for Business: A Skill Building Approach (4thed). United States: John Wiley & Sons.

- Skirbekk, V. (2003). Age and Individual Productivity: A Literature Survey. Max Planck Institute for Demographic Research, Germany.
- Smerek, R. E & Peterson, M. (2007). Examining Herzberg's Theory: improving job satisfaction among non-academic employees at a university. *Research in Higher Education*, 48(2), 229-250.
- Smith, D. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago, Rand Menally.
- Society for Human Resource Management (SHRM). (2012). 2102 Employee Job Satisfaction and Engagement. How Employees are Dealing with Uncertainty. A *Research Report by the Society for Human Resource Management (SHRM)*.
- Statt, D. (2004). *The Routledge Dictionary of Business Management*, Third edition, Routledge Publishing Detroit.
- Sutherland. J. (2013). Employment status and job satisfaction. *Evidence-based HRM a Global Forum for Empirical Scholarship*, 1(2), 187-216.
- Westover, J. H. & Taylor, J. (2010). International differences in job satisfaction: The effects of public service motivation, rewards and work relations. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 59(8), 811-828.
- Xiao, H. C., Ke, Z., Xiang, L & Desheng, D. W. (2012). Improving Employees' Job Satisfaction and Innovation Performance Using Conflict Management. *International Journal of Conflict Management*, 23(2), 151-172.
- Zamri Mohd Noor (2012). Kepuasan Kerja dan Burnout: Satu Kajian di First Solar (M) Sdn Bhd. *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia Sintok: Kedah.



KOLEJ PENGURUSAN PERNIAGAAN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

BORANG SOAL SELIDIK

“PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA: SATU KAJIAN
KE ATAS EJEN PENGHANTARAN DI KOMPLEKS KASTAM BUKIT KAYU
HITAM”

Salam sejahtera,

Tuan/Puan yang dihormati,

Anda telah terpilih untuk menjadi responden bagi kajian penyelidikan seperti mana tajuk di atas. Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklum balas berkaitan dengan pemboleh ubah yang dikaji di dalam kajian ini. Ia juga bertujuan untuk mempelajari data analisis bagi program Sarjana Sains (Pengurusan) di bawah seliaan En.Zulkufli Bin Aziz. Segala maklumat yang diberikan akan dirahsiakan dan digunakan untuk tujuan akademik semata-mata. Tiada jawapan yang salah dan betul di dalam soal selidik ini. Justeru, anda berhak memilih jawapan mengikut kesesuaian dan keikhlasan diri anda sendiri. **KEJUJURAN** dan **KEIKHLASAN** anda untuk menjawab soal selidik ini amatlah dihargai. Sila kembalikan borang soal selidik yang telah di jawab. Kerjasama anda meluangkan masa menjawab soal selidik ini amatlah dihargai dan didahulukan dengan ucapan terima kasih.

AZNIRA BINTI ZAKARIA

813287

Sarjana Sains (Pengurusan)

Universiti Utara Malaysia

2014

BAHAGIAN A: MAKLUMAT PERIBADI

PANDUAN: soalan ini bukan satu ujian dan tidak perlu bimbang semasa menjawabnya. Kajian ini dibuat secara menyeluruh dan bukan bertujuan untuk mengkaji atau memberi perhatian kepada individu tertentu. Sila tandakan (/) pada ruangan yang disediakan berkenaan diri anda.

1. Umur

25 tahun ke bawah ☐

26 hingga 30 tahun ☐

31 hingga 35 tahun ☐

51 tahun ke atas ☐

36 hingga 40 tahun ☐

41 hingga 45 tahun ☐

46 hingga 50 tahun ☐

2. Bangsa

Melayu ☐

Cina ☐

India ☐

Lain-lain ☐

3. Status Perkahwinan

Berkahwin ☐

Bujang ☐

4. Tempoh Berkhidmat

5 tahun ke bawah ☐

6 tahun hingga 10 tahun ☐

11 tahun hingga 15 tahun ☐

16 tahun hingga 20 tahun ☐

21 tahun ke atas ☐

BAHAGIAN B: KEPUASAN KERJA

Arahan:

Bahagian ini mengandungi soal selidik mengenai kepuasan kerja. Sila **BULATKAN** angka yang sesuai pada pandangan anda bagi setiap perkara di bawah untuk menunjukkan sejauh manakah anda bersetuju atau tidak bersetuju dengan pernyataan di bawah berdasarkan skala yang diberi.

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Tidak pasti

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

1. Kerja yang saya lakukan sekarang menyeronokkan.	1	2	3	4	5
2. Saya membuat kerja yang sama setiap hari.	1	2	3	4	5
3. Kerja yang saya lakukan sekarang membosankan.	1	2	3	4	5
4. Saya dapat menyelesaikan semua kerja yang diberikan.	1	2	3	4	5
5. Kerja yang saya lakukan amat mencabar.	1	2	3	4	5
6. Pendapatan yang saya terima mencukupi untuk perbelanjaan biasa.	1	2	3	4	5
7. Saya memperoleh gaji yang memuaskan.	1	2	3	4	5
8. Gaji yang saya dapat sekarang kurang daripada yang sepatutnya saya terima.	1	2	3	4	5
9. Saya mendapat bayaran yang tinggi.	1	2	3	4	5
10. Saya mendapat bayaran yang rendah.	1	2	3	4	5
11. Penyelia sentiasa meminta nasihat atau pandangan saya.	1	2	3	4	5
12. Penyelia saya sentiasa memuji hasil kerja saya yang baik.	1	2	3	4	5
13. Penyelia saya kurang menyelia kerja yang saya lakukan.	1	2	3	4	5

14. Penyelia sentiasa menerangkan di mana kedudukan saya semasa menjalankan tugas.	1	2	3	4	5
15. Penyelia saya sentiasa ada bila diperlukan.	1	2	3	4	5
16. Rakan sekerja saya sentiasa menggalakkan saya dalam menyelesaikan kerja yang diberikan.	1	2	3	4	5
17. Rakan sekerja saya sangat membosankan.	1	2	3	4	5
18. Rakan sekerja saya seorang yang bertanggungjawab.	1	2	3	4	5
19. Rakan sekerja saya seorang yang pantas dalam melakukan tugas yang diberikan.	1	2	3	4	5
20. Rakan sekerja saya seorang pemalas dan sentiasa menangguhkan pekerjaannya.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN C: PRESTASI KERJA

Arahan:

Bahagian ini mengandungi soal selidik mengenai prestasi kerja. Sila **BULATKAN** angka yang sesuai pada pandangan anda bagi setiap perkara di bawah untuk menunjukkan sejauh manakah anda bersetuju atau tidak bersetuju dengan pernyataan di bawah berdasarkan skala yang diberi.

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Tidak pasti

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

11. Saya dapat menyediakan maklumat yang diperlukan dengan baik dan tepat pada masanya.	1	2	3	4	5
12. Saya dapat memproses sesuatu dokumen yang diperlukan dengan baik dan tepat pada masanya.	1	2	3	4	5
13. Saya dapat berhubung dengan pihak-pihak yang boleh membantu dengan cepat bagi menyelesaikan kerja saya tepat pada masanya.	1	2	3	4	5
14. Matlamat dan objektif saya terhadap kerja adalah selaras dengan matlamat dan objektif organisasi.	1	2	3	4	5
15. Hubungan saya baik dengan ahli kumpulan dan saya selalu mewujudkan kerjasama yang baik.	1	2	3	4	5
16. Komunikasi berkesan wujud antara saya dan ahli kumpulan bagi membantu pencapaian kerja yang baik.	1	2	3	4	5
17. Perkhidmatan saya tepat dan konsisten.	1	2	3	4	5
18. Saya gembira untuk memberikan perkhidmatan yang cepat.	1	2	3	4	5
19. Saya amanah dalam menjaga maklumat.	1	2	3	4	5
20. Keseluruhannya, saya berpuas hati dengan prestasi kerja saya.	1	2	3	4	5

LAMPIRAN 2**Senarai Nama Syarikat yang Terlibat**

Bilangan	Nama Syarikat	Bilangan Ejen Penghantaran
1	BIFORST	2
2	BKH BERSATU ENTERPRISE	2
3	BUNGA RAYA	2
4	C & Z AGENCY	2
5	CALIBER PROSPEK	2
6	CEMPAKA TOYO FORW SDN BHD	2
7	CENTER SIDE	6
8	CHALIM WAREHOUSE	3
9	CJC SOUTHEAST ENTERPRISE	2
10	D & T	2
11	DEE Z ENTERPRISE	4
12	DIPERDANA / KPB – BKH	1
13	E.A.E FREIGHT & FORWARDING SDN BHD	6
14	ENG HOCK AGENCY BKH	1
15	ENG HUAT UTARA FORWARDING	6
16	EZRINA	2
17	FILIM ENTERPRISE	3
18	FORWARDING EXPRESS	2
19	FREIGHT MARK	2
20	GEODIS OVERSEAS SDN BHD	2
21	JAYA ENTERPRISE	2
22	JC PIONEER ENTERPRISE	2
23	KUMPULAN SAMASTAR SDN BHD	6
24	LAKA TEMIN ENTERPRISE	4
25	LEE AGENCY	4
26	LENANG MAJU & SELAMA AGENCY	2
27	MAY GLOBE UTARA SDN BHD	1
28	NIKMAT	1
29	OVERLAND FORWARDING (M) SDN BHD	3
30	PD	2
31	REDDY JAYA ENTERPRISE	4
32	SAIBURY AGENCY	2
33	SAMA ASIA	2
34	SEAGULL LOGISTIC SDN BHD	2
35	STAR 5 DUTY FREE	1
36	TOTA LINTERLINK SDN BHD	2
37	TRANS NORIS AGENCY	2
38	ZAWE FORWARDING SDN BHD	4



**OTHMAN YEOP ABDULLAH
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS**
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM SINTOK
KEDAH DARUL AMAN
MALAYSIA



Tel: 604-928 7118/7119/7130
Faks (fax): 604-928 7160
Laman Web (Web): www.oyagsb.uum.edu.my

KEDAH AMAN MAKMUR • BERSAMA MEMACU TRANSFORMASI

UUM/OYAGSB/K-14
20 March 2014

TO WHOM IT MAY CONCERN

Dear Sir/Madam

DATA COLLECTION

COURSE : Dissertation
COURSE CODE : BPMZ 69912
LECTURER : En. Zulkufli Bin Aziz

This is to certify that the following is a postgraduate student from the OYA Graduate School of Business, Universiti Utara Malaysia. She is pursuing the above mentioned course which requires her to undertake an academic study and prepare an assignment. The details are as follows:

NO.	NAME	MATRIC NO.
1.	AZNIRA BINTI ZAKARIA	813287

In this regard, I hope that you could kindly provide assistance and cooperation for her to successfully complete the assignment given. All the information gathered will be strictly used for academic purposes only.

Your cooperation and assistance is very much appreciated.

Thank you.

"SCHOLARSHIP, VIRTUE, SERVICE"

Yours faithfully


ROZITA BINTI RAMLI
Assistant Registrar
for Dean

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business

c.c - Student's File (813287)

Universiti Pengurusan Terkemuka
The Eminent Management University



Ujian Rintis

Kepuasan Kerja

1. Kerja Itu Sendiri

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	5

2. Gaji

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.723	5

3. Penyelia

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	5

4. Rakan Sekerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

Prestasi kerja

1. Kualiti Perkhidmatan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	3

2. Kecekapan Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.858	3

3. Keberkesanan Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.800	4

Ujian Kebolehpercayaan Sebenar

Kepuasan Kerja

1. Kerja Itu sendiri

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.662	5

2. Gaji

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.693	5

3. Penyelia

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.636	5

4. Rakan Sekerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.850	5

Prestasi Kerja

1. Kualiti Perkhidmatan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.800	3

2. Kecekapan Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.806	3

3. Keberkesanan Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	4

Hasil Ujian Normaliti**Prestasi kerja****Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	PestasiKerja	80	100.0%	0	0.0%	80

Descriptives

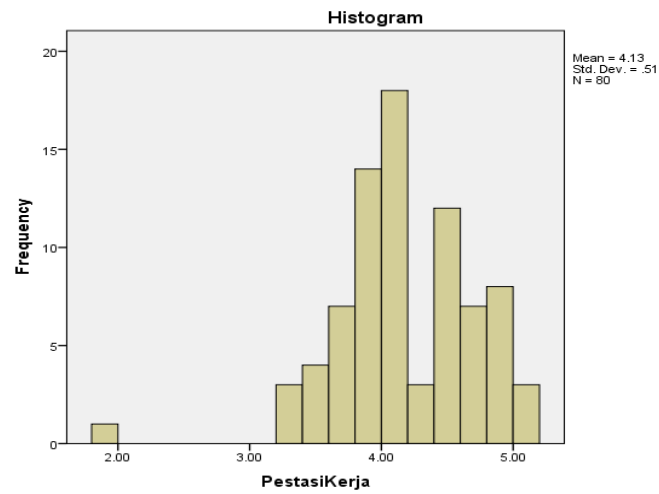
			Statistic	Std. Error
PestasiKerja	Mean		4.1288	.05701
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0153	
		Upper Bound	4.2422	
	5% Trimmed Mean		4.1500	
	Median		4.1000	
	Variance		.260	
	Std. Deviation		.50995	
	Minimum		1.90	
	Maximum		5.00	
	Range		3.10	
	Interquartile Range		.60	
	Skewness		-.911	.269
	Kurtosis		3.305	.532

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
PestasiKerja	.110	80	.018	.931	80	.000

a. Lilliefors Significance Correction

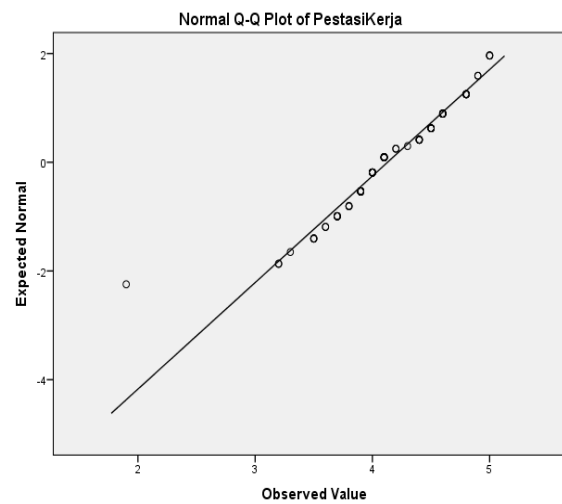
PestasiKerja



PestasiKerja Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
1.00	Extremes (= < 1.9)
3.00	3 . 223
25.00	3 . 55556677777888999999999999
27.00	4 . 00000000001111111223444444
21.00	4 . 55555666666688888899
3.00	5 . 000

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



Kerja Itu Sendiri

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KerjaltuSendiri	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Descriptives

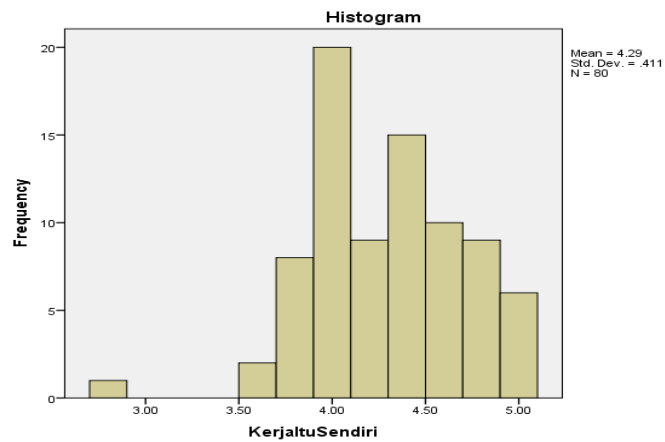
			Statistic	Std. Error
KerjaltuSendiri	Mean		4.2925	.04597
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2010	
		Upper Bound	4.3840	
	5% Trimmed Mean		4.3000	
	Median		4.3000	
	Variance		.169	
	Std. Deviation		.41117	
	Minimum		2.80	
	Maximum		5.00	
	Range		2.20	
	Interquartile Range		.60	
	Skewness		-.344	.269
	Kurtosis		.816	.532

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KerjaltuSendiri	.149	80	.000	.941	80	.001

a. Lilliefors Significance Correction

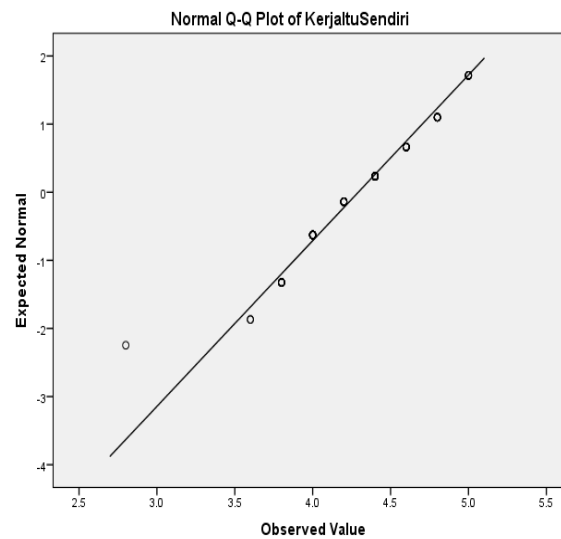
KerjaltuSendiri



KerjaItuSendiri Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
1.00	Extremes (= < 2.8)
10.00	3 . 6688888888
44.00	4 . 0000000000000000000022222222244444444444444
19.00	4 . 6666666666888888888
6.00	5 . 000000

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



Gaji

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gaji	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Descriptives

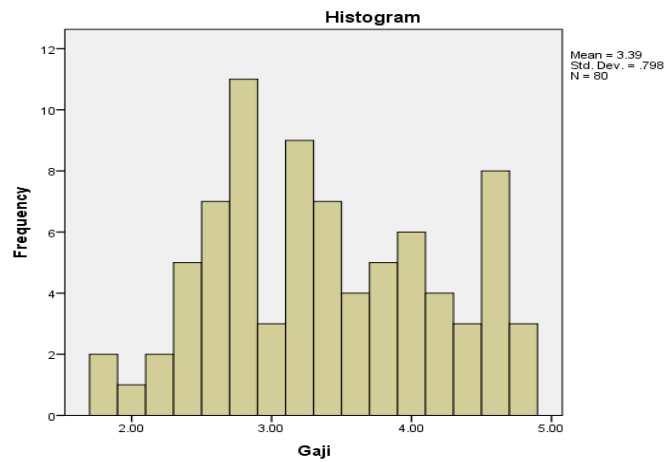
		Statistic	Std. Error
Gaji	Mean	3.3900	.08922
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.2124
		Upper Bound	3.5676
	5% Trimmed Mean	3.3944	
	Median	3.3000	
	Variance	.637	
	Std. Deviation	.79804	
	Minimum	1.80	
	Maximum	4.80	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.20	
	Skewness	.119	.269
	Kurtosis	-.952	.532

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Gaji	.120	80	.006	.960	80	.013

a. Lilliefors Significance Correction

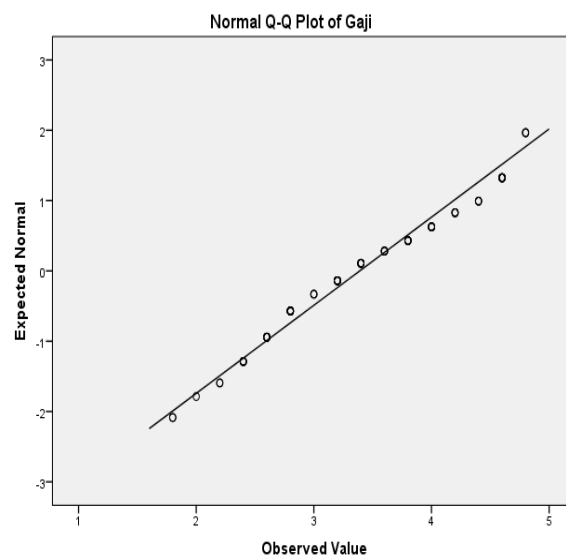
Gaji



Gaji Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
2.00	1 . 88
8.00	2 . 02244444
18.00	2 . 666666888888888888
19.00	3 . 0022222222222444444
9.00	3 . 666688888
13.00	4 . 000002222444
11.00	4 . 6666666888

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



Penyelia

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Penyelia	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Descriptives

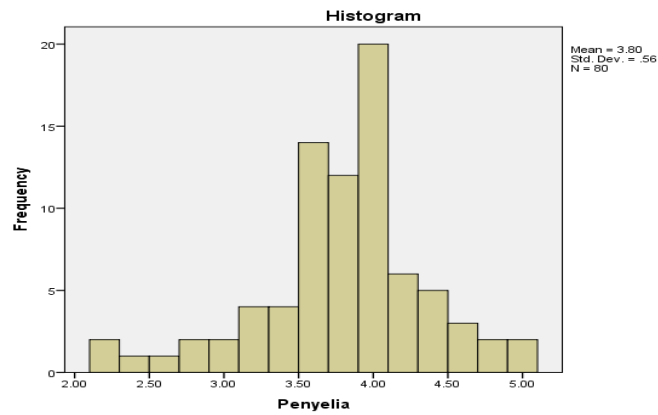
			Statistic	Std. Error
Penyelia	Mean		3.8000	.06264
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.6753	
		Upper Bound	3.9247	
	5% Trimmed Mean		3.8194	
	Median		3.8000	
	Variance		.314	
	Std. Deviation		.56029	
	Minimum		2.20	
	Maximum		5.00	
	Range		2.80	
	Interquartile Range		.40	
	Skewness		-.613	.269
	Kurtosis		1.136	.532

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Penyelia	.161	80	.000	.946	80	.002

a. Lilliefors Significance Correction

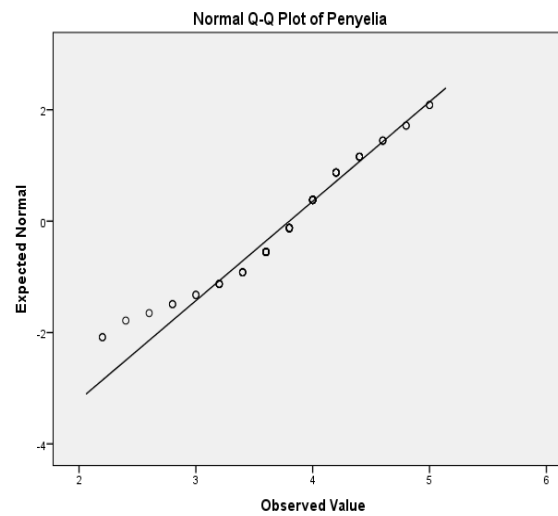
Penyelia



Penyelia Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
8.00	Extremes (= < 3.0)
.00	3 .
4.00	3 . 2222
4.00	3 . 4444
14.00	3 . 66666666666666
12.00	3 . 888888888888
20.00	4 . 000000000000000000
6.00	4 . 222222
5.00	4 . 44444
3.00	4 . 666
4.00	Extremes (>= 4.8)

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



Rakan Sekerja

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
RakanSekerja	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Descriptives

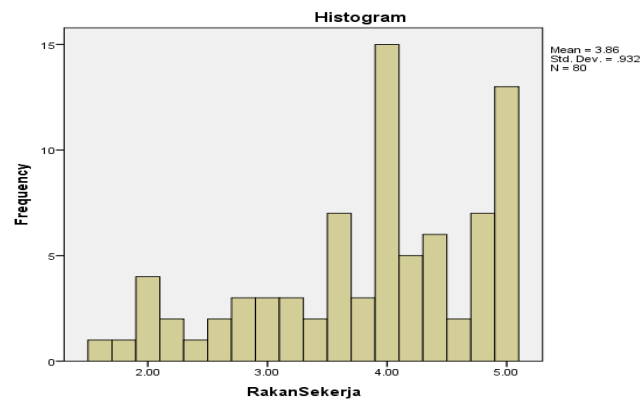
			Statistic	Std. Error
RakanSekerja	Mean		3.8625	.10419
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.6551	
		Upper Bound	4.0699	
	5% Trimmed Mean		3.9111	
	Median		4.0000	
	Variance		.868	
	Std. Deviation		.93191	
	Minimum		1.60	
	Maximum		5.00	
	Range		3.40	
	Interquartile Range		1.50	
	Skewness		-.680	.269
	Kurtosis		-.367	.532

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
RakanSekerja	.159	80	.000	.919	80	.000

a. Lilliefors Significance Correction

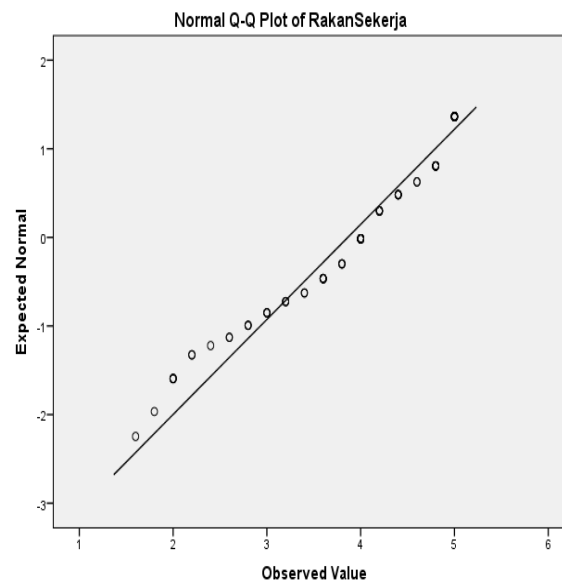
RakanSekerja



RakanSekerja Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
2.00	1 . 68
7.00	2 . 000224
5.00	2 . 66888
8.00	3 . 00022244
10.00	3 . 6666666888
26.00	4 . 00000000000000002222444444
9.00	4 . 668888888
13.00	5 . 00000000000000

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



Demografi Responden

Umur

Umur				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
25 tahun ke bawah	16	20.0	20.0	20.0
26 hingga 30 tahun	16	20.0	20.0	40.0
31 hingga 35 tahun	16	20.0	20.0	60.0
36 hingga 40 tahun	18	22.5	22.5	82.5
Valid 41 hingga 45 tahun	5	6.3	6.3	88.8
46 hingga 50 tahun	5	6.3	6.3	95.0
51 tahun ke atas	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Bangsa

Bangsa				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Melayu	66	82.5	82.5	82.5
Cina	7	8.8	8.8	91.3
Valid India	2	2.5	2.5	93.8
Lain-lain	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Status Perkahwinan

Status Perkahwinan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Berkahwin	56	70.0	70.0	70.0
Valid Bujang	24	30.0	30.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Tempoh Berkhidmat

Tempoh Berkhidmat				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5 tahun ke bawah	22	27.5	27.5	27.5
6 tahun hingga 10 tahun	24	30.0	30.0	57.5
Valid 11 tahun hingga 15 tahun	16	20.0	20.0	77.5
16 tahun hingga 20 tahun	13	16.3	16.3	93.8
21 tahun ke atas	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Analisis Min Dan Sisihan Piawai**Kerja Itu Sendiri**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kerja yang saya lakukan sekarang menyeronokkan.	80	2	5	4.36	.579
Saya membuat kerja yang sama setiap hari.	80	2	5	4.13	.644
Kerja yang saya lakukan sekarang membosankan.	80	2	5	4.39	.626
Saya dapat menyelesaikan semua kerja yang diberikan.	80	1	5	4.25	.666
Kerja yang saya lakukan amat mencabar.	80	2	5	4.34	.635
Valid N (listwise)	80				

Gaji

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pendapatan yang saya terima mencukupi untuk perbelanjaan biasa.	80	1	5	3.14	1.348
Saya memperoleh gaji yang memuaskan.	80	1	5	2.96	1.391
Gaji yang saya dapat sekarang kurang daripada yang sepatutnya saya terima.	80	1	5	4.11	.763
Saya mendapat bayaran yang tinggi.	80	1	5	2.76	1.225
Saya mendapat bayaran yang rendah.	80	1	5	3.98	1.125
Valid N (listwise)	80				

Penyelia

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penyelia sentiasa meminta nasihat atau pandangan saya.	80	2	5	3.70	.892
Penyelia saya sentiasa memuji hasil kerja saya yang baik.	80	1	5	3.57	.897
Penyelia saya kurang menyelia kerja yang saya lakukan.	80	3	5	4.29	.660
Penyelia sentiasa menerangkan di mana kedudukan saya semasa menjalankan tugas.	80	1	5	3.55	1.018
Penyelia saya sentiasa ada bila diperlukan.	80	1	5	3.89	.886
Valid N (listwise)	80				

Rakan Sekerja

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Rakan sekerja saya sentiasa menggalakkan saya dalam menyelesaikan kerja yang diberikan.	80	1	5	3.76	1.172
Rakan sekerja saya sangat membosankan.	80	1	5	3.92	1.178
Rakan sekerja saya seorang yang bertanggungjawab.	80	1	5	3.91	1.224
Rakan sekerja saya seorang yang pantas dalam melakukan tugas yang diberikan.	80	1	5	3.76	1.193
Rakan sekerja saya seorang pemalas dan sentiasa menangguhan pekerjaannya.	80	1	5	3.95	1.124
Valid N (listwise)	80				

Prestasi Kerja

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Saya dapat menyediakan maklumat yang diperlukan dengan baik dan tepat pada masanya.	80	2	5	4.02	.711
Saya dapat memproses sesuatu dokumen yang diperlukan dengan baik dan tepat pada masanya.	80	1	5	4.00	.675
Saya dapat berhubung dengan pihak-pihak yang boleh membantu dengan cepat bagi menyelesaikan kerja saya tepat pada masanya.	80	1	5	4.05	.794
Matlamat dan objektif saya terhadap kerja adalah selaras dengan matlamat dan objektif organisasi.	80	2	5	4.13	.624
Hubungan saya baik dengan ahli kumpulan dan saya selalu mewujudkan kerjasama yang baik.	80	2	5	4.15	.618
Komunikasi berkesan wujud antara saya dan ahli kumpulan bagi membantu pencapaian kerja yang baik.	80	2	5	4.13	.682
Perkhidmatan saya tepat dan konsisten.	80	2	5	4.03	.656
Saya gembira untuk memberikan perkhidmatan yang cepat.	80	2	5	4.19	.695
Saya amanah dalam menjaga maklumat.	80	2	5	4.33	.725
Keseluruhannya, saya berpuas hati dengan prestasi kerja saya.	80	2	5	4.28	.763
Valid N (listwise)	80				

Hasil Ujian ANOVA**Ujian ANOVA sehalu bagi prestasi kerja berdasarkan faktor demografi umur****Umur****Descriptives**

PrestasiKerja

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
25 tahun ke bawah	16	4.1438	.41307	.10327	3.9236	4.3639	3.50	5.00
26 hingga 30 tahun	16	3.8687	.64984	.16246	3.5225	4.2150	1.90	4.50
31 hingga 35 tahun	16	4.0938	.53475	.13369	3.8088	4.3787	3.20	5.00
36 hingga 40 tahun	18	4.2778	.38433	.09059	4.0867	4.4689	3.60	5.00
41 hingga 45 tahun	5	4.3200	.74632	.33377	3.3933	5.2467	3.20	4.90
46 hingga 50 tahun	5	4.3800	.37014	.16553	3.9204	4.8396	3.90	4.80
51 tahun ke atas	4	4.0250	.09574	.04787	3.8727	4.1773	3.90	4.10
Total	80	4.1288	.50995	.05701	4.0153	4.2422	1.90	5.00

ANOVA

PrestasiKerja

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.046	6	.341	1.346	.248
Within Groups	18.498	73	.253		
Total	20.544	79			

Hasil Ujian ANOVA

Ujian ANOVA sehal bagi prestasi kerja berdasarkan faktor demografi bangsa

Bangsa**Descriptives**

PrestasiKerja

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Melayu	66	4.1106	.51802	.06376	3.9833	4.2380	1.90	5.00
Cina	7	4.0286	.38173	.14428	3.6755	4.3816	3.30	4.60
India	2	4.0500	.77782	.55000	-2.9384	11.0384	3.50	4.60
Lain-lain	5	4.5400	.40988	.18330	4.0311	5.0489	4.00	4.90
Total	80	4.1288	.50995	.05701	4.0153	4.2422	1.90	5.00

ANOVA

PrestasiKerja

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.950	3	.317	1.228	.305
Within Groups	19.594	76	.258		
Total	20.544	79			

Hasil Ujian T Test**Hasil T-Test Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Status Perkahwinan****Group Statistics**

	Status Perkahwinan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PrestasiKerja	Berkahwin	56	4.2250	.45417	.06069
	Bujang	24	3.9042	.56988	.11633

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
PrestasiKerja	Equal variances assumed	.007	.933	2.678	78	.009	.32083	.11982	.08228	.55939
	Equal variances not assumed			2.445	36.107	.019	.32083	.13121	.05476	.58691

Hasil Ujian ANOVA

Ujian ANOVA sehalu bagi prestasi kerja berdasarkan faktor demografi tempoh berkhidmat

Tempoh Berkhidmat

Descriptives

PrestasiKerja

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
5 tahun ke bawah	22	4.0545	.43175	.09205	3.8631	4.2460	3.30	5.00
6 tahun hingga 10 tahun	24	3.9750	.61166	.12485	3.7167	4.2333	1.90	4.80
11 tahun hingga 15 tahun	16	4.3688	.40451	.10113	4.1532	4.5843	3.70	4.90
16 tahun hingga 20 tahun	13	4.2462	.50269	.13942	3.9424	4.5499	3.20	5.00
21 tahun ke atas	5	4.1200	.43243	.19339	3.5831	4.6569	3.60	4.80
Total	80	4.1288	.50995	.05701	4.0153	4.2422	1.90	5.00

ANOVA

PrestasiKerja

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.790	4	.447	1.789	.140
Within Groups	18.754	75	.250		
Total	20.544	79			

Ujian Korelasi Pearson antara Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja

Kerja Itu Sendiri dengan Prestasi Kerja

Correlations		KerjaltuSendiri	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.523**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
KerjaltuSendiri	Pearson Correlation	.523**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gaji dengan Prestasi Kerja

Correlations		Gaji	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.396**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
Gaji	Pearson Correlation	.396**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penyelia dengan Prestasi Kerja

Correlations		Penyelia	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.517**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
Penyelia	Pearson Correlation	.517**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Rakan Sekerja dengan Prestasi Kerja

Correlations		RakanSekerja	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.489**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
RakanSekerja	Pearson Correlation	.489**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ujian Regresi Berganda Antara Dimensi Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.686 ^a	.471	.442	.38078	.471	16.671	4	75	.000

a. Predictors: (Constant), KerjaltuSendiri, Gaji, Penyelia, RakanSekerja

b. Dependent Variable: PrestasiKerja

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.669	4	2.417	16.671	.000 ^b
	Residual	10.875	75	.145		
	Total	20.544	79			

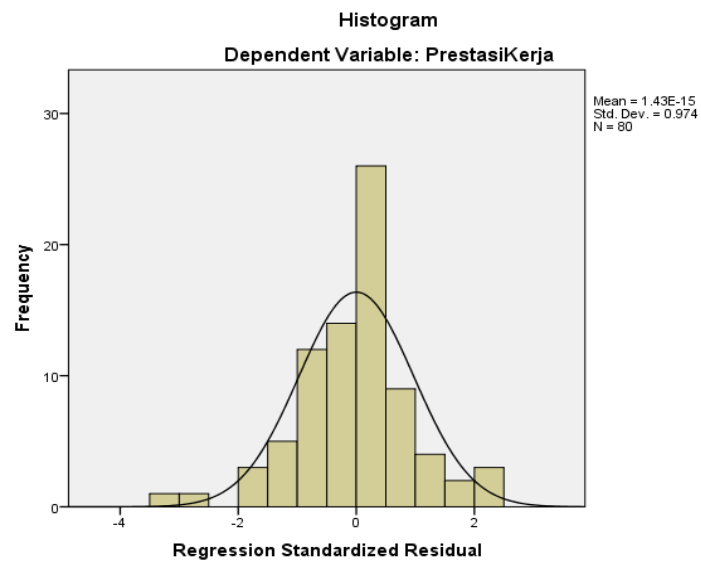
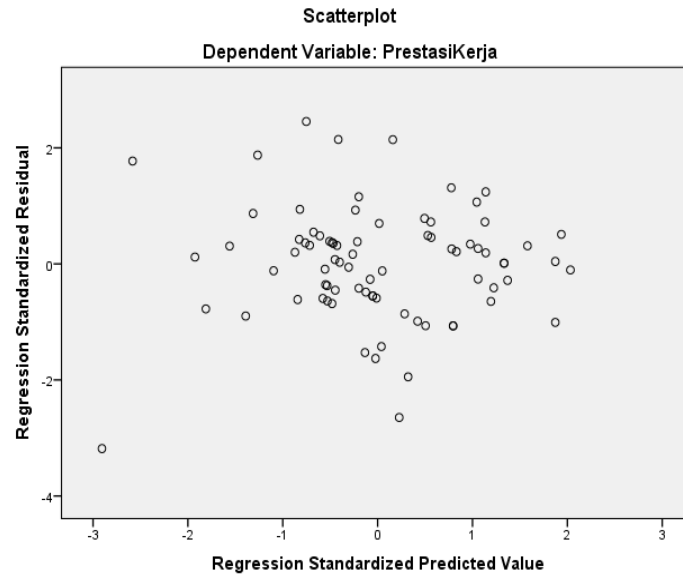
a. Dependent Variable: PrestasiKerja

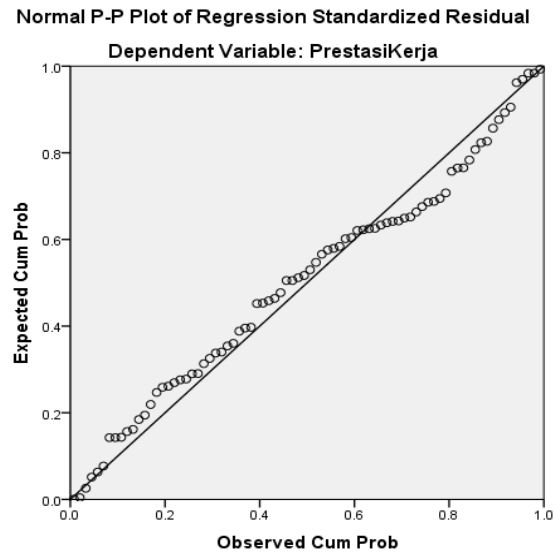
b. Predictors: (Constant), KerjaltuSendiri, Gaji, Penyelia, RakanSekerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.724	.474		1.527	.131
	KerjaltuSendiri	.387	.116	.312	3.336	.001
	Gaji	.059	.063	.092	.929	.356
	Penyelia	.279	.085	.306	3.295	.002
	RakanSekerja	.126	.055	.230	2.273	.026

a. Dependent Variable: PrestasiKerja





PrestasiKerja Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
1.00	Extremes (= < 1.9)
3.00	3 . 223
25.00	3 . 5555667777788899999999999999
27.00	4 . 00000000011111112234444444
21.00	4 . 5555566666666688888899
3.00	5 . 000

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)

